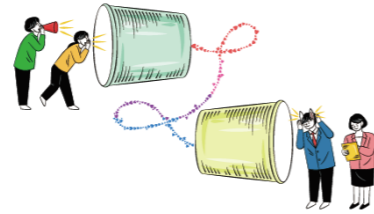




요약보고서



『서울시청 시민청』 만족도 조사 결과보고서

2022년도


2022. 12



CONTENTS

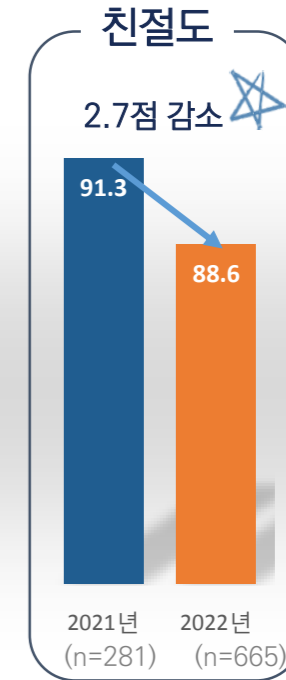
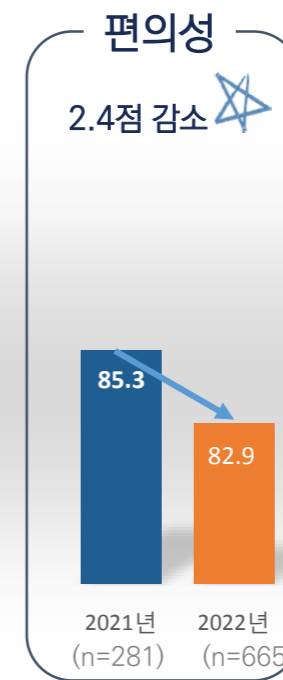
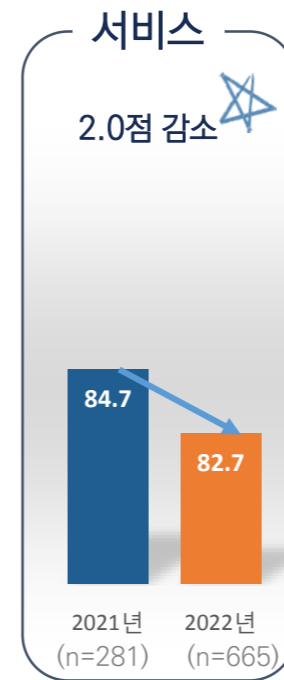
2022년도 『서울시청 시민청』 만족도 조사



-
- 
1. 『시민청』 만족도 종합
 2. 『시민청』 프로그램 참여 일반 현황
 3. 『시민청』 운영 만족도 및 향후 방문 의향
 4. 『시민청』 이 나아가야할 방향

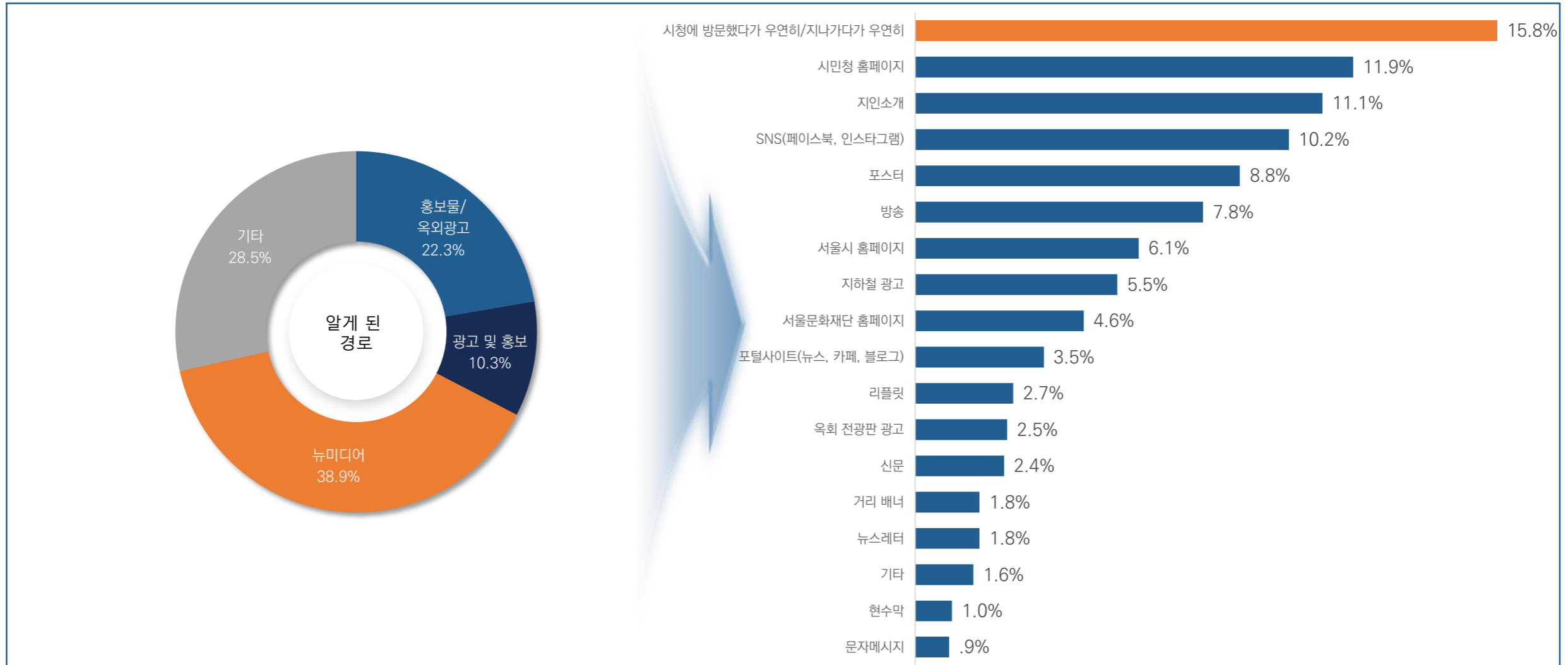
- ▶ 프로그램 및 서비스 만족도 : 2.0점 감소(2021년 84.7점→2022년 82.7점)
- ▶ 『시민청』 편의성(시설, 환경, 안내표지판 등) : 전년대비 2.4점 감소(2021년 85.3점→2021년 82.9점)
- ▶ 『시민청』 관계자 친절도: 전년대비 2.7점 감소(2021년 91.3점→2022년 88.6점)
- ▶ 재방문 의향 96.4%로 계속 높은 수준 유지

구분	2021년	2022년
프로그램 및 서비스 만족도	84.7점 (98.9%)	82.7점 (98.9%)
시민청의 시설/환경 안내표지 등 편의성	85.3점 (96.8%)	82.9점 (98.5%)
시민청 관계자 친절도	91.3점 (98.9%)	88.6점 (99.0%)
재방문 의향	97.9%	96.4%



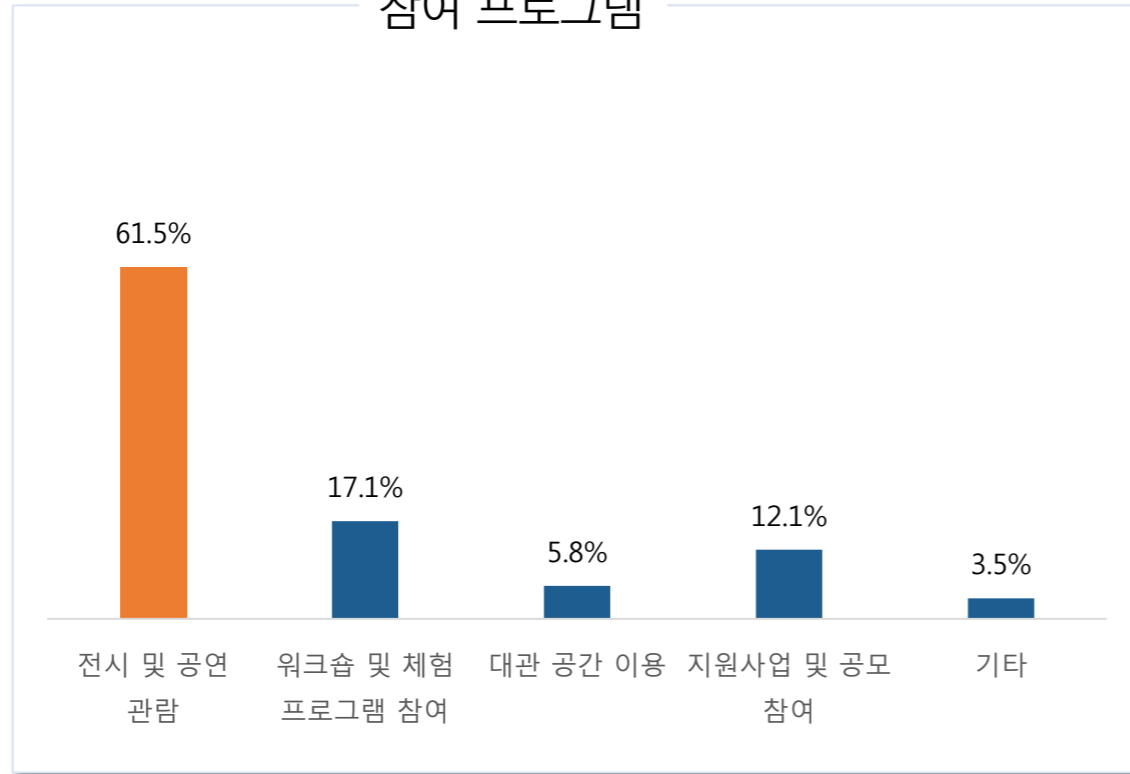
주) ()안은 만족비율 : “매우 만족한다”+“만족한다”+ “보통이다” 합 의 비율

- ▶ 『시민청』을 알게 된 경로 매체는 뉴미디어(시민청 홈페이지, 뉴스레터, SNS, 문자메세지 등)가 38.9%로 가장 많음
- ▶ 전체적으로는 ‘시청을 방문했다가 우연히/지나가다가 우연히’가 15.8%로 가장 많음

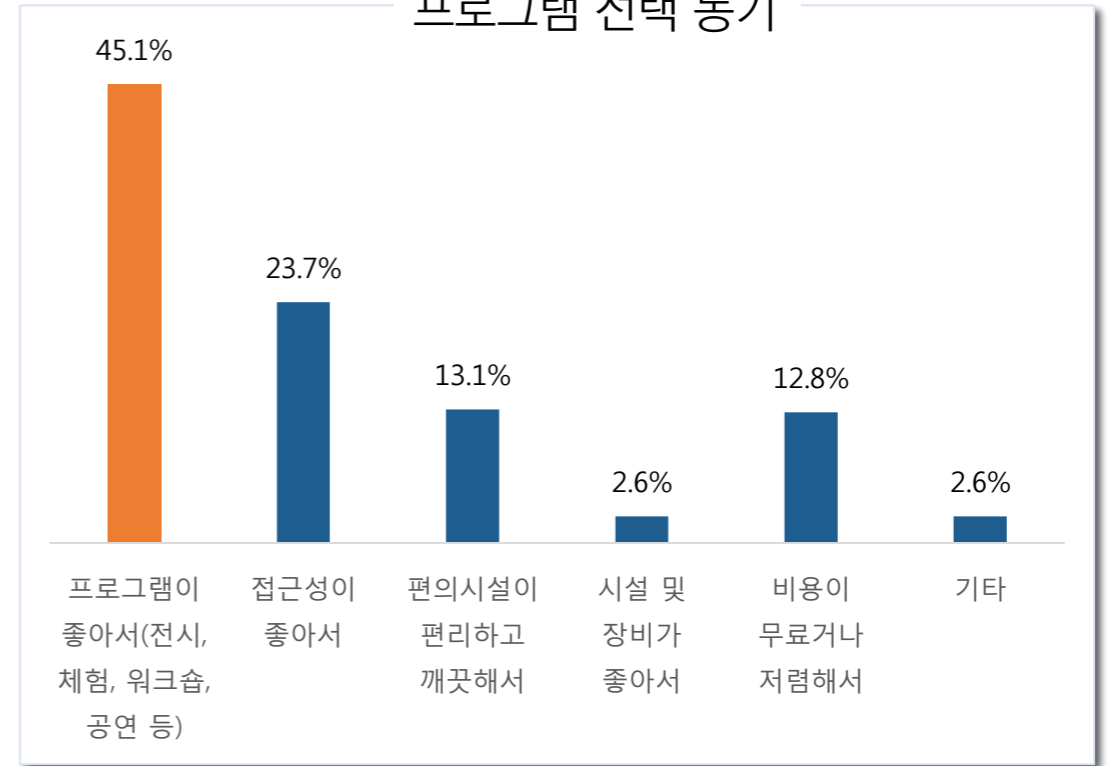


- ▶ 『시민청』 프로그램 중 참여 프로그램은 전시 및 공연 관람이 61.5%로 가장 많은 프로그램 선택 동기는 ‘프로그램이 좋아서’가 45.1%로 가장 많음

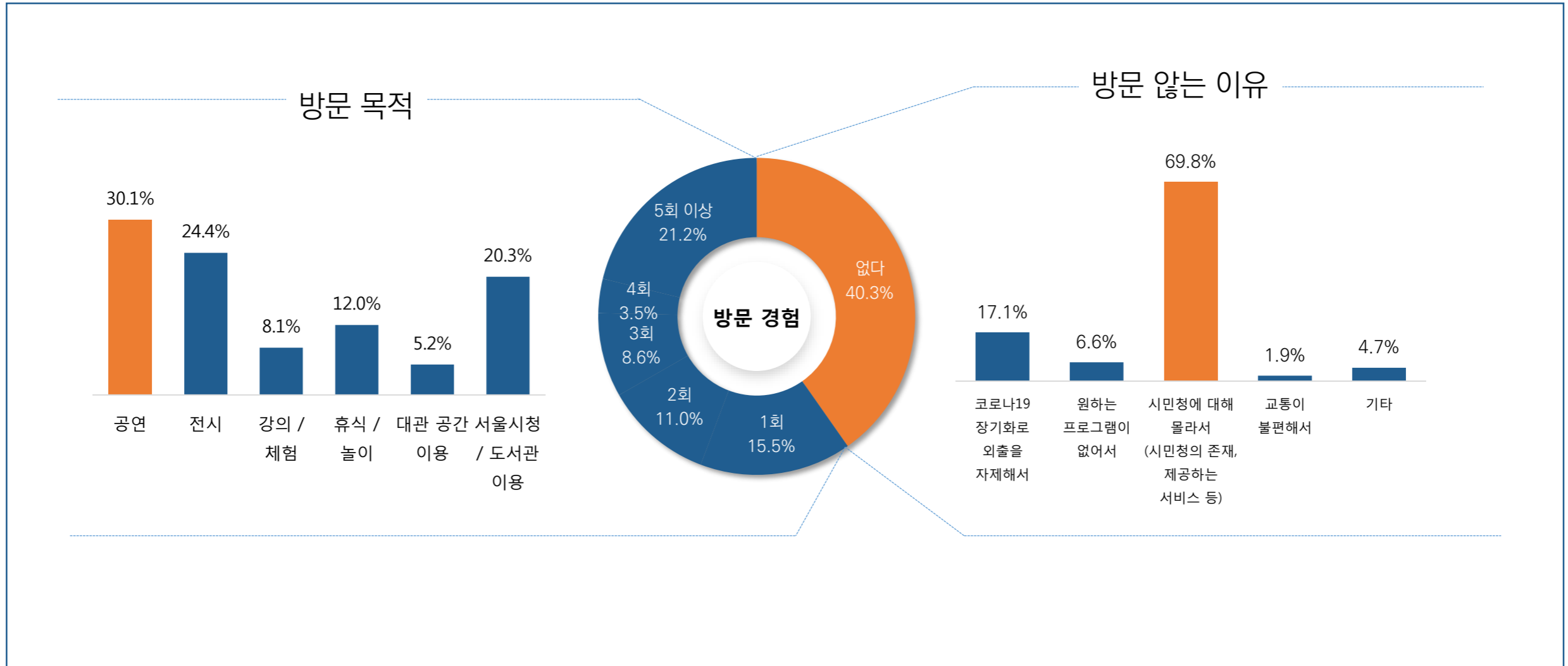
참여 프로그램



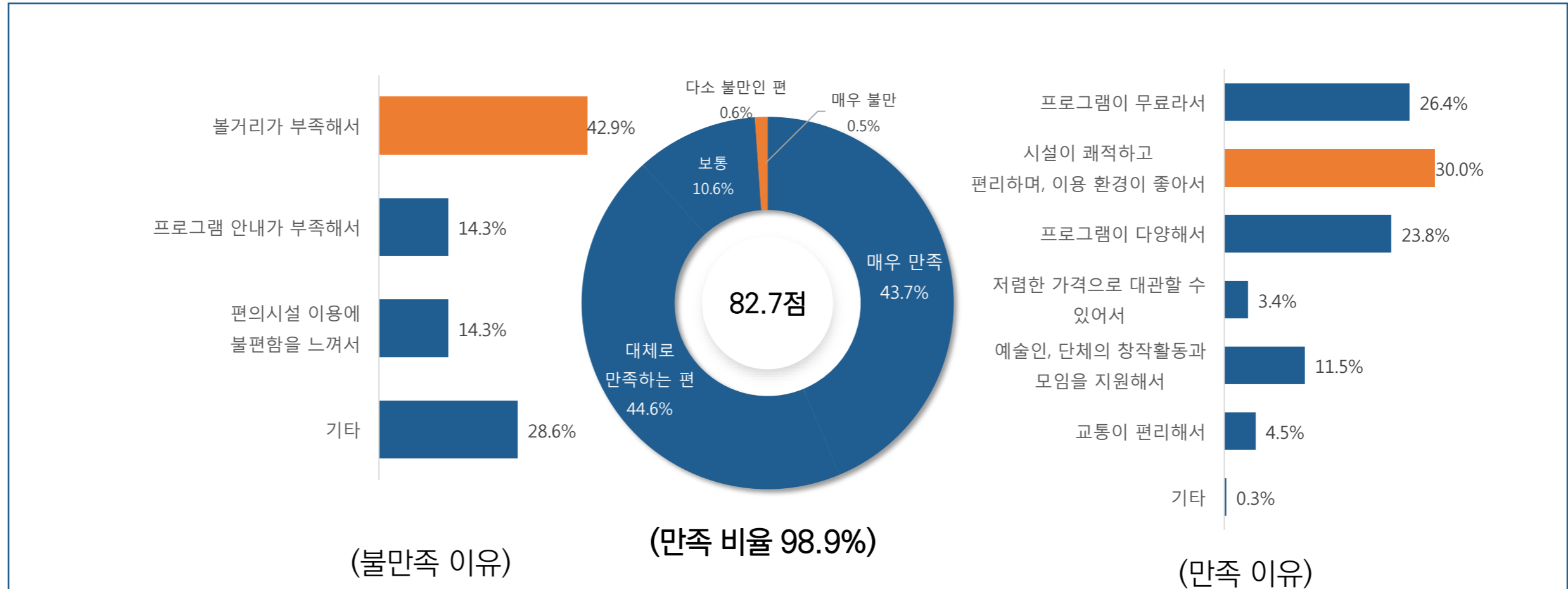
프로그램 선택 동기



- ▶ 지난 1년 동안 『시민청』 방문 경험은 59.7%가 있는 것으로 나타났으며, 방문목적은 공연(30.1%), 전시(24.4%), 서울시청/도서관 이용(20.3%)이 많음
- 『시민청』을 방문 않는 이유는 ‘시민청에 대해 몰라서’가 69.8%로 나타남

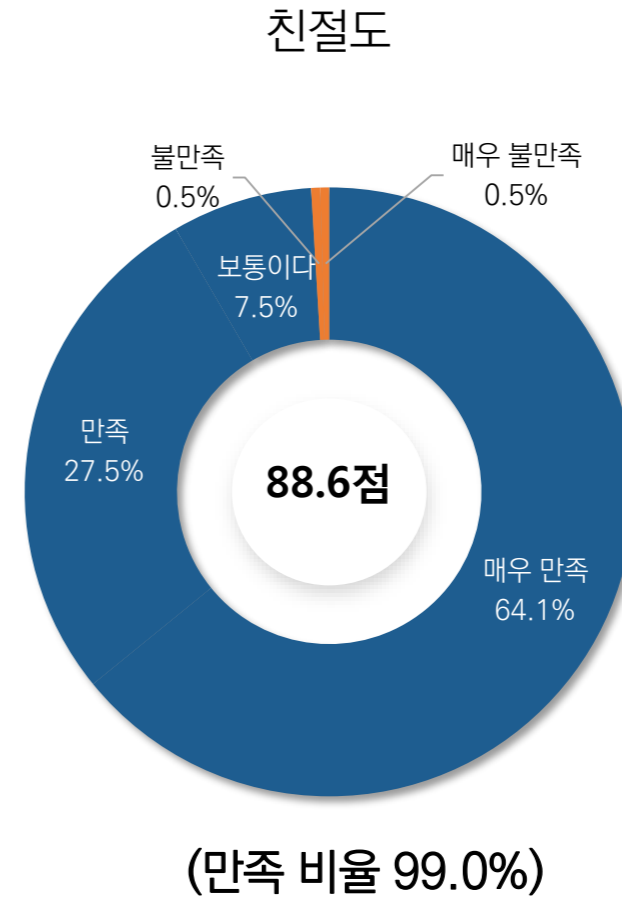
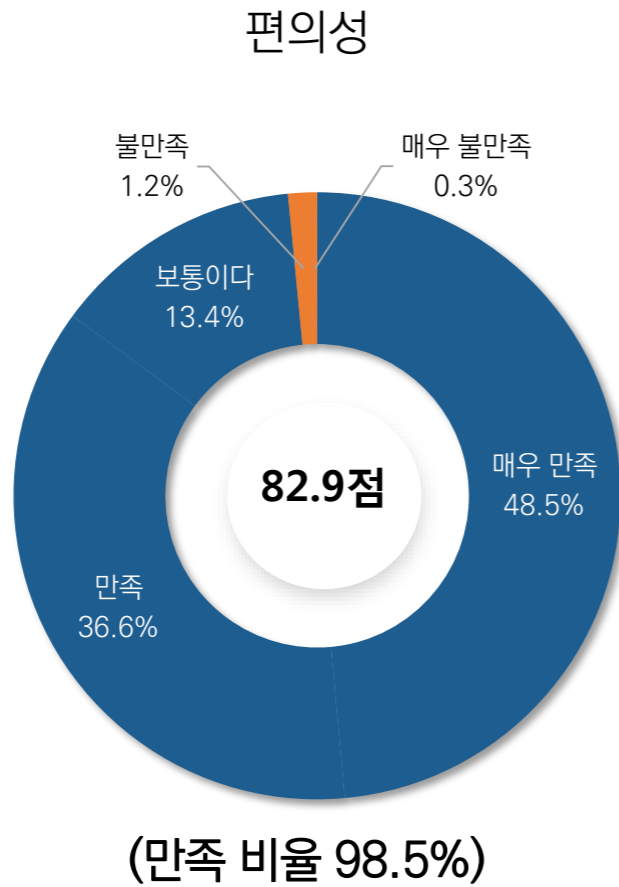


- ▶ 『시민청』 프로그램 및 서비스 만족도는 82.7점으로 만족비율은 98.9%로 나타남
- 만족 이유는 ‘시설이 쾌적하고, 이용 환경이 좋아서’가 30.0%로 가장 많음
- 불만족 이유는 ‘볼거리가 부족해서’가 42.9%로 가장 많음



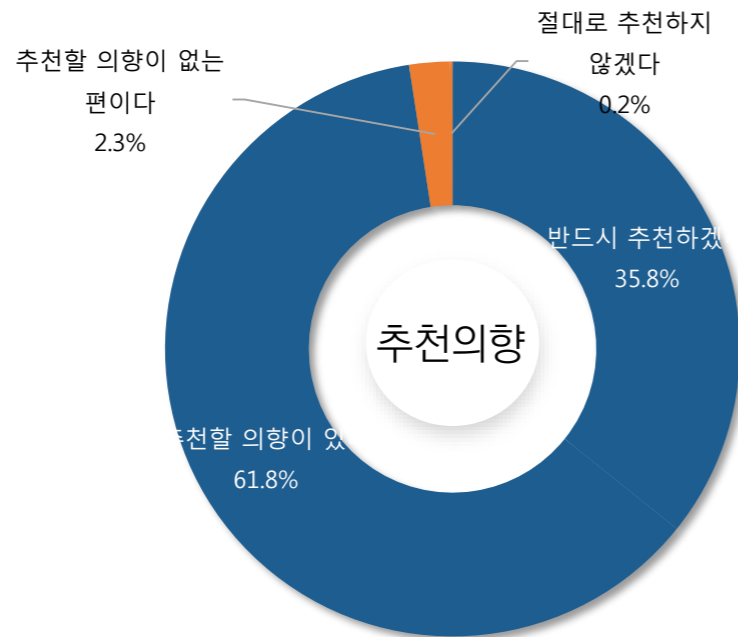
주) 만족비율 : “매우 만족한다”+“만족한다”+ “ 보통이다” 합의 비율

- ▶ 『시민청』의 편의성은 82.9점으로 만족비율은 98.5%로 나타남
- ▶ 『시민청』의 친절도는 88.6점으로 만족비율은 99.0%로 나타남



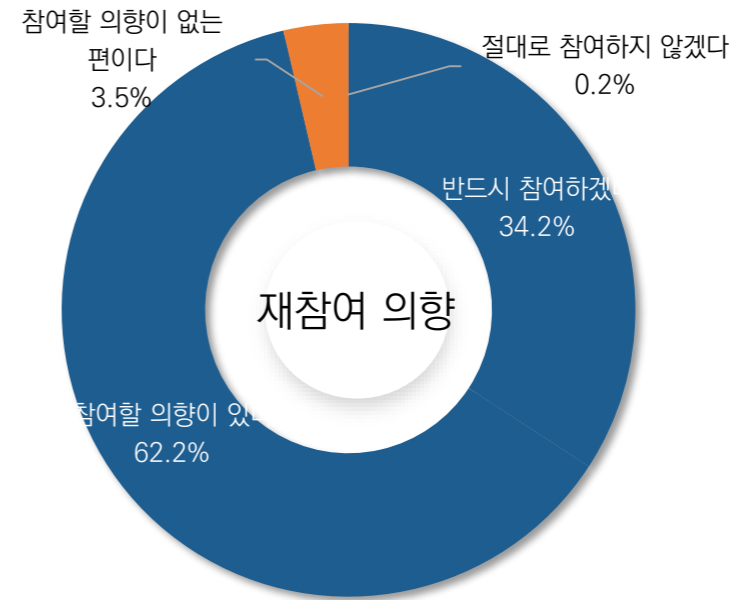
주) 만족비율 : “매우 만족한다”+“만족한다”+ “보통이다” 합의 비율

- ▶ 『시민청』의 추천의향은 97.6%로 나타남
- ▶ 『시민청』의 재참여 비율은 96.4%로 나타남



(추천의향 비율 97.6%)

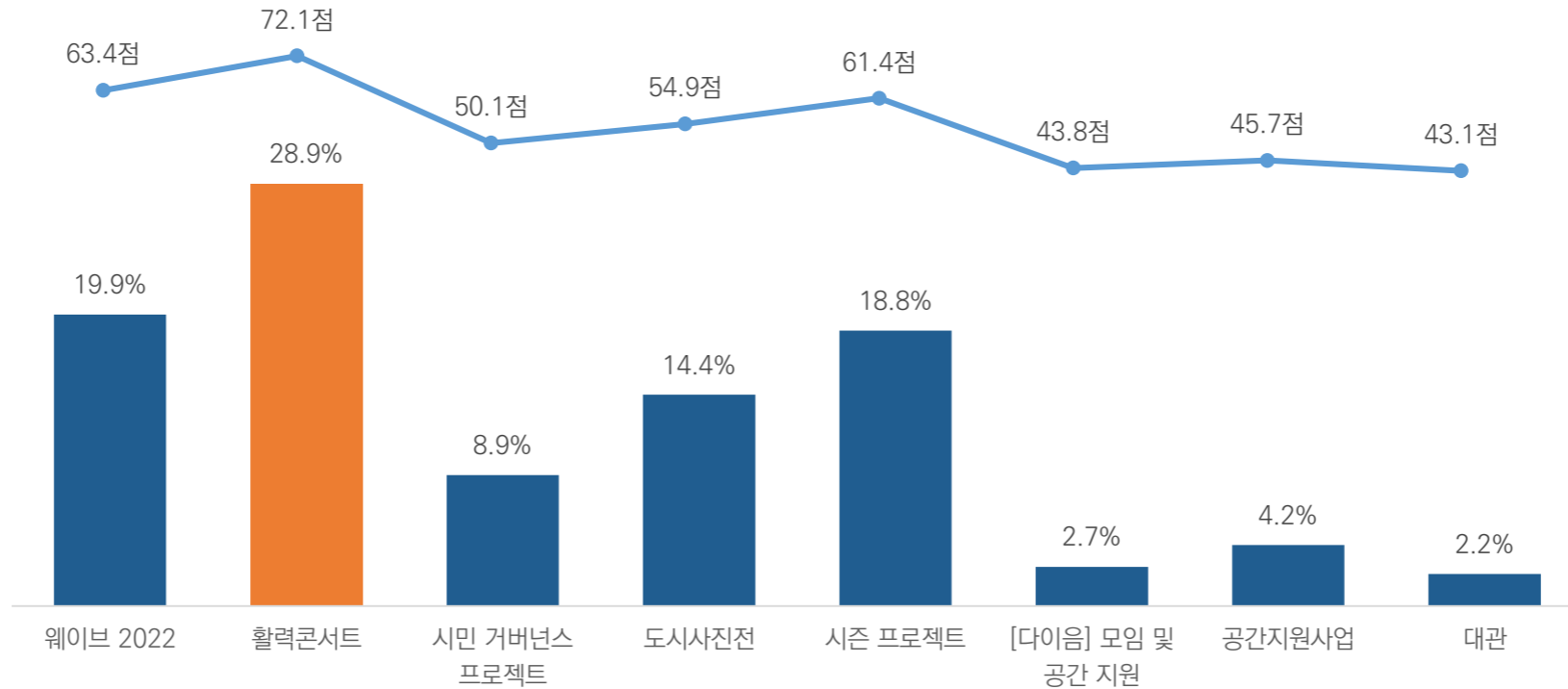
주) 추천의향 비율 : “반드시 추천하겠다”+“추천할 의향이 있다” 합



(재참여 비율 96.4%)

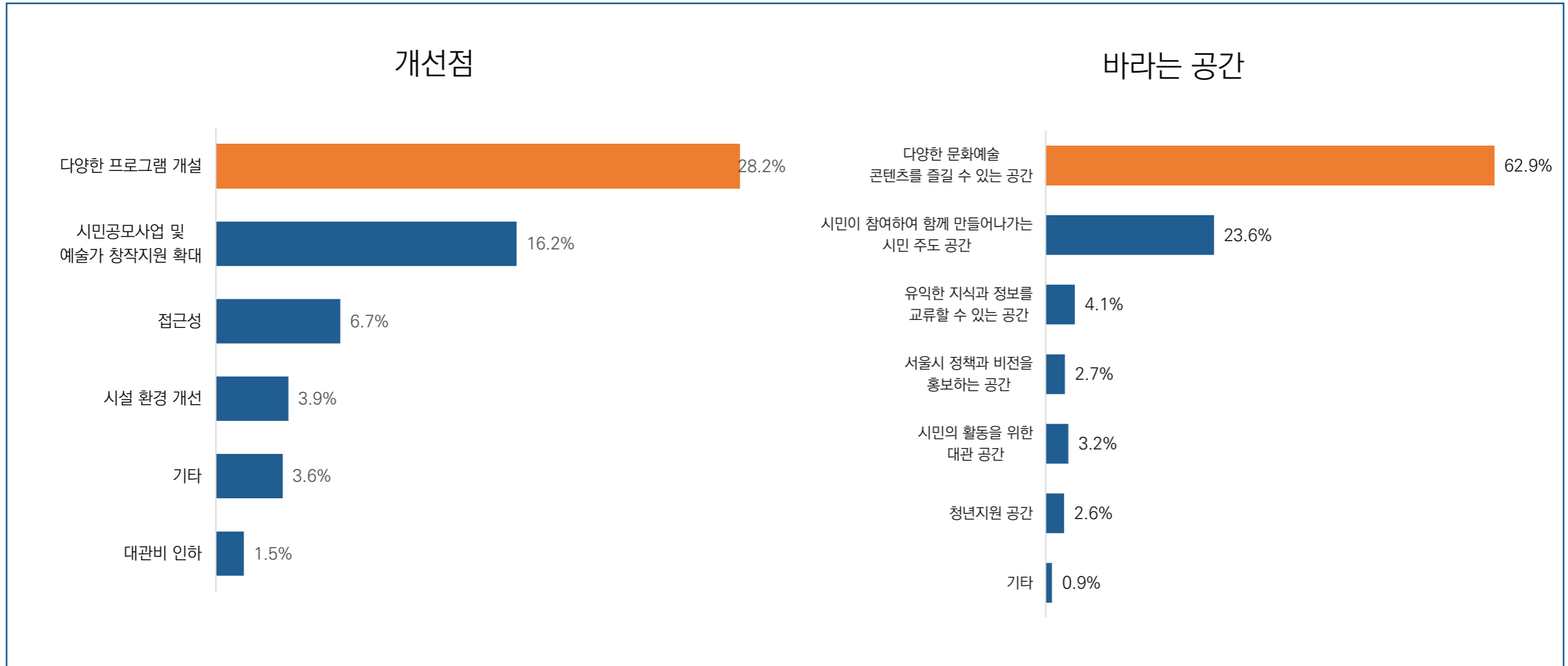
주) 재참여 비율 : “반드시 참여하겠다”+“참여할 의향이 있다” 합

▶ 『시민청』 프로그램 중 재 참여 희망 프로그램은 ‘활력 콘서트’가 28.9%로 가장 많았음
 ‘웨이브 2022’(19.9%)와 ‘시즌 프로젝트’(18.8%)도 많았음

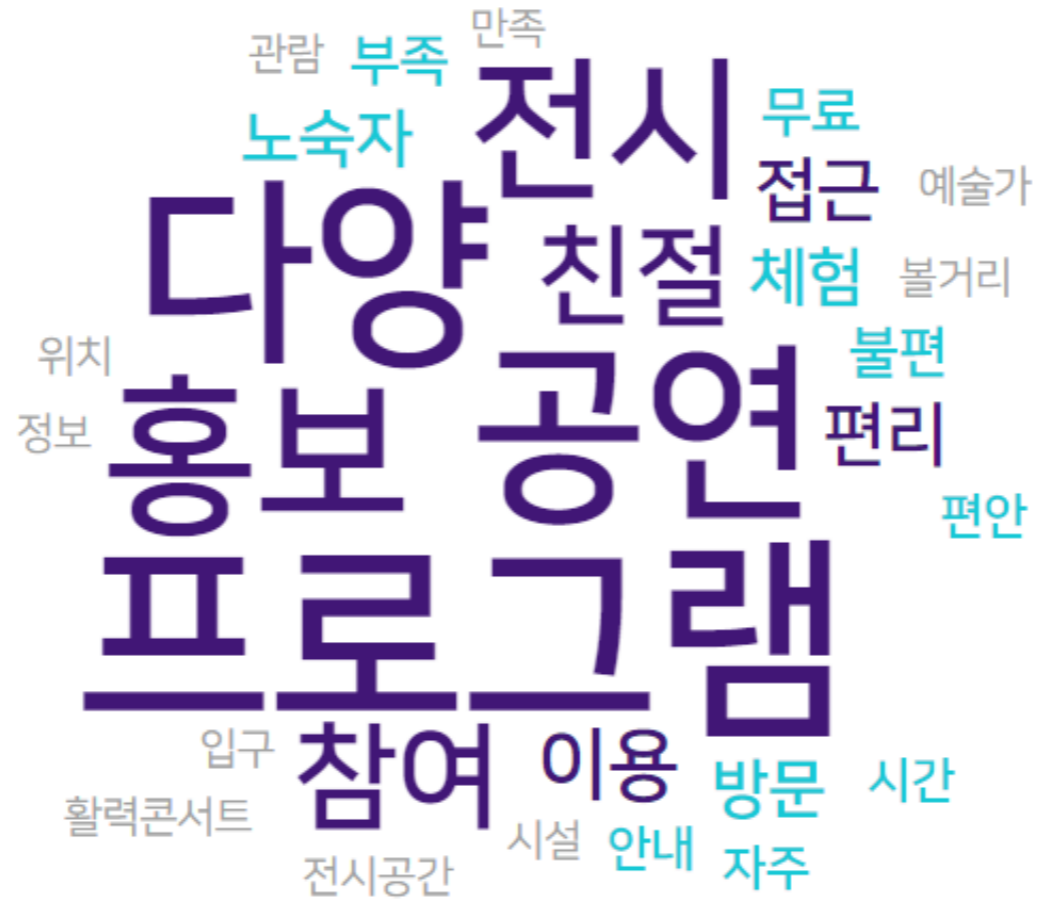


주) 1순위 + 2순위 합 의 비율임

- ▶ 『시민청』에서 가장 먼저 개선해야 할 점은 ‘다양한 프로그램 개설’이 28.2%로 많음
- ▶ 『시민청』이 되었으면 하는 공간은 ‘다양한 문화예술 콘텐츠를 즐길 수 있는 공간’이 62.9%로 가장 많음



▶ 『시민청』 이용에 대한 의견으로는 ‘프로그램’, ‘다양’, ‘전시’, ‘공연’, ‘홍보’ 등의 주요 키워드가 도출 되었음.



The End of Documents

